

# Au cœur du PAR



## Rapport d'évaluation du Programme d'aide à la réinstallation

En novembre 2011, CIC a publié un rapport d'évaluation à l'égard du Programme des réfugiés parrainés par le gouvernement (RPG) et du Programme d'aide à la réinstallation (PAR). L'évaluation portait sur la pertinence, la conception et les répercussions des programmes, et concernait la période de référence allant de l'exercice 2005-2006 à l'exercice 2009-2010 (soit les données des années 2005 à 2009).

Les évaluateurs ont examiné simultanément les deux programmes afin d'étudier l'expérience des réfugiés depuis la sélection et le traitement à l'étranger jusqu'à l'établissement au Canada.

Voici les principaux résultats associés au PAR :

- Le PAR est conforme aux principes directeurs du HCR concernant la prestation d'une aide immédiate aux réfugiés nouvellement arrivés.
- Les besoins des réfugiés en matière de services de soutien ont probablement augmenté après l'adoption de la LIPR.
- Le jumelage des RPG et des collectivités est approprié, bien qu'on observe des cas de migration secondaire.
- Les RPG se disent très satisfaits des services offerts.
- Les préoccupations concernant le PAR portent sur le logement, les besoins médicaux, le niveau de soutien du revenu et la souplesse de la prestation du Programme.
- L'analyse longitudinale des résultats obtenus par les RPG souligne les difficultés auxquelles se heurtent les RPG au Canada.

Voici les trois recommandations globales concernant le PAR :

- Apporter des modifications au Programme pour tenir compte de l'évolution des besoins des RPG clients.
- S'attaquer à la question de la suffisance du soutien du revenu et de l'aide au logement.
- Améliorer l'échange d'information.

Nous remercions tous ceux et celles qui ont pris part à l'exercice d'évaluation. Votre participation aux entrevues avec les intervenants, aux études de cas et aux sondages a été très appréciée. Nous vous invitons à visiter le site Web de CIC afin de lire le rapport :

<http://www.cic.gc.ca/francais/ressources/evaluation/rpg-par/index.asp>

Le PAR est un programme financé par le gouvernement fédéral qui fournit un soutien financier et à l'intégration aux réfugiés pris en charge par le gouvernement nouvellement arrivés. Il a permis à des milliers de réfugiés de se réinstaller avec succès au Canada.

## Dans le présent numéro

- Rapport d'évaluation du PAR – 2011
- L'équipe du PAR reçoit la distinction du sous-ministre
- Jeu-questionnaire sur le PAR
- Pratiques exemplaires : recherche d'un logement permanent
- Nombre de RPG accueillis en 2011
- Les Wesley Urban Ministries accueillent les réfugiés

## Quoi de neuf?

➤ **ISS of BC, un fournisseur de services du PAR, établit un rapport sur le programme pilote d'orientation préalable au départ destiné aux jeunes RPG :** Sur le site Web d'ISS of BC, vous trouverez des renseignements sur le programme pilote d'orientation préalable au départ destiné aux jeunes Bhoutanais qui se trouvent actuellement au Népal en attendant d'être réinstallés au Canada avec leurs parents ou leurs tuteurs.  
<http://www.issbc.org/sites/default/files/publications/a-new-start.pdf> [en anglais seulement]

➤ **Vidéos sur la réinstallation des réfugiés :** CIC a produit deux nouvelles vidéos sur la réinstallation. La première souligne l'importance de la réinstallation des réfugiés; la seconde met l'accent sur la différence que nous pouvons faire dans la vie des réfugiés et sur leur contribution à la société canadienne. Ces vidéos sont accessibles sur le site Web de CIC sous « Voyage au Canada : Récits de réfugiés ».  
<http://www.cic.gc.ca/francais/ministere/media/multimedia/index.asp>



« Cercle d'accueil » des Wesley Urban Ministries, à Hamilton.  
Découvrez notre nouveau fournisseur de services du PAR à la page 5.



## Jeu-questionnaire sur le PAR

**Q**ue vous participiez depuis peu au PAR ou que vous travailliez dans le cadre du Programme depuis plusieurs années, répondez au jeu-questionnaire pour mettre vos connaissances à l'épreuve!

1. En quelle année le PAR a-t-il été créé?
2. Quel programme de CIC subvenait aux besoins des réfugiés pris en charge par le gouvernement (RPG) avant la création du PAR?
3. Dans combien de collectivités du Canada le PAR est-il offert?
4. Quelle ville accueille le plus de RPG par an (800)?
5. Quelle ville accueille le moins de RPG par an (44)?
6. En quelle année un programme amélioré de préparation à la vie active a-t-il été intégré à l'échelle nationale dans les services courants du PAR?
7. Vrai ou faux? Les couples de RPG peuvent venir au Canada avec une somme pouvant atteindre 7 500 \$ sans que cela ait une incidence sur le soutien du revenu qu'ils peuvent recevoir du PAR.
8. Quels sont les trois principaux pays de naissance des bénéficiaires du PAR arrivés au Canada entre 2005 et 2009?
9. Quel était le pourcentage d'adultes parmi les RPG arrivés au Canada entre 2005 et 2009?  
A) 45 %, B) 57 %, C) 53 %.
10. Le Canada se classe au deuxième rang mondial pour ce qui est du nombre de réfugiés réinstallés. Quel pays en réinstalle le plus?

### Réponses

(1) 1998, (2) Programme d'aide à l'adaptation, (3) 23, (4) Vancouver, (5) Prince Albert, (6) 2006, (7) Vrai, (8) Afghanistan, Iraq et Myanmar (Birmanie), (9) B) 57 %, (10) États-Unis

## Des employés du PAR reçoivent la distinction du sous-ministre de CIC

Toutes nos félicitations à l'équipe de conception de la formation assistée par ordinateur du PAR, qui a reçu la distinction honorifique du sous-ministre pour l'excellence du service en 2011.

Le 1<sup>er</sup> septembre 2010, la Direction générale de la gestion du programme d'intégration a lancé une formation nationale assistée par ordinateur pour les agents du PAR, nouveaux ou non, de CIC.

La formation a été conçue par une équipe formée de représentants des régions de l'Atlantique, de l'Ontario, des Prairies et Territoires du Nord ainsi que de la Colombie-Britannique et du Yukon, d'un responsable de la Direction générale de la gestion du programme d'intégration, et de conseillers de la Division de l'apprentissage et du perfectionnement de la Direction générale des ressources humaines. Les membres de l'équipe étaient Louis Beauchamp, Fiona Corbin, Darlene Côté, Piers Drew, Stephanie Griffiths, Emay Ko, Tsering Nanglu, Bridgette Slobodian, Olivette Trudel et Betty Zangari.

Depuis le lancement de la formation assistée par ordinateur, en septembre 2010, chaque agent ou superviseur local de CIC pour le PAR a maintenant accès à une formation qui appuie son travail quotidien lié à la gestion du soutien du revenu du PAR.

Ainsi, on a instauré une certaine uniformité à l'échelle nationale qui dépasse celle qu'on aurait obtenue par la seule publication d'un guide.

Les premières réactions des agents locaux, nouveaux ou non, de CIC qui ont terminé la formation ont été très favorables.



Les membres de l'équipe de conception de la formation assistée par ordinateur (FAO) du PAR, lors de la cérémonie de remise de la distinction honorifique du sous-ministre, à Ottawa.

# Pratiques exemplaires : Recherche d'un logement permanent

*L'une des principales recommandations du rapport d'évaluation du Programme des réfugiés parrainés par le gouvernement (RPG) et du Programme d'aide à la réinstallation (PAR) de 2011 porte sur l'amélioration de l'échange d'information lié au PAR. Dans ce contexte, CIC a récemment demandé aux fournisseurs de services du PAR d'échanger de l'information sur leurs pratiques exemplaires concernant la recherche d'un logement permanent. Cette recherche est souvent difficile compte tenu du revenu fixe accordé au titre du PAR et des faibles taux d'occupation au Canada. Nous remercions les organismes ci-dessous d'échanger leurs pratiques locales avec les fournisseurs de services du PAR partout au Canada.*

## Multicultural Council of Windsor and Essex County, Windsor (Ontario)

### Avantages d'une relation positive

Nous avons établi une relation positive avec un grand nombre de propriétaires, de gestionnaires d'immeubles et de sociétés de gestion dans la collectivité. Cela présente un avantage pour nos clients, car la relation de travail que nous avons entretenue apporte une certaine souplesse dans l'établissement du bail. On n'exige pas des clients d'avoir ou de fournir leur numéro d'assurance sociale, leurs adresses antérieures ou une preuve de revenu. Cette relation de travail positive ne détermine pas notre façon d'effectuer notre recherche, mais elle nous aide à faciliter la transition du client qui choisit le logement. Elle permet de négocier le loyer fixé, d'adapter le montant au budget et d'établir un bail de courte durée.

### Décisions éclairées

L'une des pratiques exemplaires à adopter lors du choix d'un logement permanent consiste à prendre une décision éclairée. Nous essayons de fournir au client des renseignements utiles afin qu'il prenne la meilleure décision possible lorsqu'il choisit son logement. Le client reçoit l'avis du gestionnaire de cas du PAR quant à l'état de chaque logement visité et au fait qu'il est conforme, inférieur ou supérieur à la norme. Le client est prié d'examiner les aspects suivants :

- Apparence et propreté générales
- Fenêtres (mécanisme de verrouillage, qualité et ancienneté)
- Plomberie
- Électroménagers de cuisine (cuisinière, four, réfrigérateur)
- Isolation (appareil de chauffage)
- Superficie des pièces
- Détecteur de fumée en bon état de fonctionnement
- Dangers éventuels (fils à découvert)

### Tenue d'une base de données

Pour nous assurer que les logements montrés aux clients leur conviennent, nous tenons une vaste base de données sur les logements loués dans le passé afin d'avoir de nouveau recours aux propriétaires accommodants et d'éviter de faire affaire avec ceux qui font des difficultés.

## Centre catholique pour immigrants, Ottawa (Ontario)

### Évaluation des attentes

L'un des obstacles rencontrés par l'équipe chargée du logement est la perception des clients concernant les normes du logement au Canada. Un atelier d'orientation leur présente les conditions réelles de logement au pays et les difficultés que rencontrent les Canadiens à faible revenu dans ce domaine. Les clients sont invités à considérer leur premier logement comme étant provisoire. Leur vie au Canada n'est pas tout à fait sombre, car leur niveau de vie devrait s'améliorer avec le temps. De fait, le Canada offre énormément de possibilités, et le temps et la détermination à travailler fort leur assureront une vie plus confortable à l'avenir. Lorsque les clients ont des attentes réalistes et entendent l'avenir avec optimisme, ils sont moins stressés pendant leur recherche, tout comme les agents affectés au logement.

### Relations harmonieuses avec les partenaires

L'établissement de relations harmonieuses avec les partenaires présente de nombreux avantages. Parmi les stratégies visant à assurer le bon déroulement des activités, mentionnons la remise d'une lettre de présentation à la banque du client, la collaboration avec le bureau local de CIC pour accélérer l'émission des chèques de loyer, avec les propriétaires pour conclure une entente sur la réservation d'un logement et avec le client pour effectuer toutes les démarches en temps opportun.

### Bonnes relations avec le bureau local de CIC

La collaboration et le respect mutuel au sein de l'équipe assurent la bonne prestation du PAR. Le bien-être des clients est l'objectif final des deux parties. Des réunions régulières et une bonne communication sont essentielles à l'amélioration de la prestation du Programme.





## Pratiques exemplaires (suite) ...

### Maison d'accueil – Région de Waterloo Kitchener (Ontario)

#### Relations avec les propriétaires

Nous essayons d'établir des relations ouvertes et profitables avec les propriétaires de notre région. Nous avons organisé avec eux des journées portes ouvertes et les invitons régulièrement à participer à nos activités sociales afin de les informer de notre travail. Nous voulons faire preuve de transparence à leur égard et les faire participer à nos efforts pour réinstaller les réfugiés dans notre région.

#### Partenaires des médias

Nos partenaires des médias sont une ressource importante. Du côté de la presse écrite, nous parlons de nos besoins avec les rédacteurs en chef des journaux locaux, puis rencontrons leurs journalistes afin de discuter de nos problèmes. Les articles sont publiés dans la section des nouvelles locales ou à la page couverture du journal et sensibilisent la population à nos besoins. Nous avons également eu recours aux petites annonces pour faire connaître nos besoins en matière de logement.

#### Établissement de contacts

Nous collaborons avec d'autres organismes comme The Working Centre, Kitchener Housing et HUGG. Nous leur communiquons nos besoins et parlons avec leurs agents des possibilités de logement. Parmi les autres options, mentionnons l'hébergement provisoire pendant une période allant jusqu'à un an pour les réfugiés ou les nouveaux Canadiens. En outre, il nous arrive d'avoir recours aux pensions de famille pour héberger provisoirement des réfugiés.

### Catholic Social Services Edmonton (Alberta)

#### Recherche avant l'arrivée

Lorsque nous recevons l'avis d'arrivée (document qui fournit des précisions sur les RPG accueillis, notamment la taille de la famille et le nombre d'adultes et d'enfants qu'elle comprend), notre spécialiste de l'hébergement commence à chercher des logements à louer adaptés à la famille en utilisant ses relations avec les propriétaires et la recherche en ligne. Ce faisant, il tient compte de la composition de la famille et de la subvention mensuelle approuvée au titre du PAR qu'elle recevra.

#### Prise en compte des préférences du client

Afin de trouver le logement le mieux adapté aux besoins de la famille (c'est-à-dire qui soit sûr, accessible et abordable en fonction du budget du PAR attribué), nous lui demandons ses préférences concernant le quartier. Bon nombre de RPG qui ont des parents ou amis à Edmonton ou connaissent déjà la ville indiquent vouloir vivre à proximité de leurs connaissances. En outre, nous informons les RPG que pendant leur séjour à la maison d'accueil, nous leur ferons visiter deux logements, entre lesquels ils pourront faire leur choix.

## RPG accueillis en 2011

La plupart des fournisseurs de services (FS) et des agents de CIC affectés au PAR sont tout à fait conscients du grand nombre de RPG qui ont été accueillis en novembre et décembre 2011. On a demandé à tous les centres d'accueil pour les RPG de recevoir un grand nombre de réfugiés tout en étant le plus souples possible afin de prendre en charge les personnes qui arrivent après le 15 décembre, date limite annuelle, ou en dehors des périodes d'arrivée habituelles (p. ex. pendant la fin de semaine).

Même si le phénomène des réfugiés accueillis à la fin de l'année civile n'est pas nouveau, un nombre particulièrement élevé et concentré de nouveaux arrivants a été relevé en 2011. Le Centre de jumelage de CIC met tout en œuvre pour gérer le flux de réfugiés accueillis dans différentes villes, mais il est limité dans l'influence qu'il peut avoir sur leur destination en raison des cas qui ont déjà des liens familiaux au Canada, et les dates d'arrivée sont indépendantes de sa volonté. Par ailleurs, l'Organisation internationale pour les migrations (OIM) doit faire les préparatifs de voyage pour les RPG pendant une période très occupée de l'année pour le transport aérien.

CIC est conscient des répercussions et des contraintes qu'exerce cette situation sur le personnel spécialisé de première ligne qui fournit des services et offre un soutien du revenu aux réfugiés pris en charge par le gouvernement. Le Ministère remercie l'ensemble des FS et de ses employés affectés au PAR de leurs efforts constants pour fournir l'aide nécessaire aux RPG clients.

Nous sommes déterminés à collaborer avec nos partenaires internes et externes à la prestation du programme de réinstallation des réfugiés du Canada afin de mieux gérer le flux de RPG accueillis en 2012 et au cours des années suivantes.

#### Structures familiales et besoins spéciaux

Nous essayons de mettre chaque RPG célibataire en contact avec un autre célibataire afin qu'ils puissent partager le logement et les coûts connexes. En ce qui concerne les clients ayant une incapacité physique, nous avons créé des liens avec les gestionnaires d'installations accessibles afin de réduire au minimum le délai d'attente pour un appartement. De même, nous nous sommes efforcés de cultiver nos relations avec les propriétaires de résidences et d'appartements de plusieurs pièces afin d'obtenir ou de trouver des logements plus spacieux.

## Les Wesley Urban Ministries accueillent les réfugiés à Hamilton!

Les Wesley Urban Ministries servent la collectivité du Grand Hamilton, en Ontario, depuis 1955, évoluant constamment afin de répondre aux nouveaux besoins de leurs clients. Nous offrons des programmes et des services aux gens de tous âges, qu'il s'agisse de jeunes enfants ou d'ainés, grâce à nos trente programmes, conçus pour répondre aux besoins de chaque segment de la population. Nous subvenons aux besoins des jeunes et des adultes sans abri, et offrons des programmes pour les enfants et les adolescents, les aînés d'origine ethnique, les familles et les mères célibataires, et les réfugiés pris en charge par le gouvernement. Nos programmes visent à favoriser l'autonomie de nos clients. Donner un coup de pouce, voilà notre devise!

Les Wesley Urban Ministries ont mis en œuvre de façon stratégique dans les quartiers les plus pauvres des programmes de prise de contact adaptés aux besoins des personnes et des familles qui y vivent.

Nous sommes ravis de servir les nouveaux réfugiés qui viennent au Canada grâce au Programme d'aide à la réinstallation (RAP) et au Programme de services d'aide à la clientèle. Les nombreux autres programmes offerts par les Wesley Urban Ministries permettent à nos nouveaux voisins de bénéficier de services supplémentaires qui leur seront très utiles lorsqu'ils s'installeront dans leur nouvelle demeure.

Notre équipe novatrice affectée au PAR et au Programme de services d'aide à la clientèle a mis sur pied un « cercle d'accueil » pour chaque nouveau groupe de réfugiés qui arrivent au Canada, qui prend la forme d'une fête afin de les aider à se sentir chez eux.

Le « cercle d'accueil » est l'occasion, pour notre collectivité, de faire connaissance avec les nouveaux réfugiés et de les accueillir de façon amusante et interactive. Même si la langue constitue parfois un obstacle, le rire et le sourire sont universels.

Daljit Garry, directrice exécutive des Wesley Urban Ministries, était présente pour accueillir les nouveaux résidents lors d'un récent « cercle d'accueil », et a fait le commentaire suivant : « La gratitude de ces gens était touchante. Cet accueil était d'autant plus particulier que leur voyage pour arriver dans leur nouveau pays a été long et pénible. »



*Le « cercle d'accueil » des Wesley Urban Ministries : une fête qui a pour but d'aider les nouveaux réfugiés réinstallés à se sentir chez eux.*

Le Programme de services d'aide à la clientèle fournit un soutien continu aux réfugiés nouvellement arrivés après que les représentants du Programme d'aide à la réinstallation ont répondu à leurs besoins initiaux. Le Programme de services d'aide à la clientèle est financé par Citoyenneté et Immigration Canada, et il offre un soutien axé sur le client pendant une période allant jusqu'à un an, au besoin. Notre objectif est d'offrir à ces nouveaux arrivants une expérience positive dans une ambiance chaleureuse et conviviale.

Si vous désirez en apprendre davantage sur le travail des Wesley Urban Ministries, visitez notre site Web à l'adresse [www.wesleyurbanministries.ca](http://www.wesleyurbanministries.ca) [en anglais seulement]!



**Surveillez le prochain numéro d'Au cœur du PAR.  
N'hésitez pas à communiquer avec nous. Nous apprécions votre rétroaction et vos suggestions!  
[rap.newsletter@cic.gc.ca](mailto:rap.newsletter@cic.gc.ca)**